

Focus

Ressources documentaires d'actualité

Les langues : un enjeu pour l'économie et l'entreprise

Juin 2016

Introduction

Le tout récent [communiqué général des Assises européennes du plurilinguisme](#) (Bruxelles, 18- 19 mai 2016) souligne le paradoxe suivant : « *Si le besoin d'une langue internationale dans la vie des affaires ne saurait être contesté, ce besoin, de nombreuses enquêtes le confirment, est loin de se limiter à l'anglais. D'autres langues internationales existent et ont une réelle portée économique. Les langues locales et les « langues du voisin » ont elles aussi leur portée économique et ne peuvent être ignorées des entreprises.* »

Ce lien très étroit entre langues et économie constitue un champ de recherche paradoxalement riche en volume de publications mais mal connu ; il fait l'objet de la première partie de cette sélection bibliographique. Puis les besoins et les pratiques linguistiques des entreprises sont examinés, en commençant par les rapports commandités par les institutions européennes. Des exemples de politiques linguistiques en entreprise sont ensuite proposés, dans plusieurs contextes régionaux et nationaux. La dernière partie rassemble des recommandations et bonnes pratiques en matière de stratégies linguistiques des entreprises. Une sélection de sites clôt le focus.

Une [étude bibliographique](#) a également été réalisée par le CRID dans le cadre du [projet européen « Langues et employabilité »](#) (2014-2015).

Deux autres bibliographies abordent les mêmes problématiques : [Les langues et l'emploi au Maghreb](#) (2013) et [Le français, langue de l'emploi](#) (2015).

Bibliographie arrêtée le 24 juin 2016

Marion Latour

Légende des pictogrammes



Document papier



Site web



Document électronique

Sommaire

L'économie des langues, un champ de recherche important et pourtant mal connu	2
Besoins et pratiques linguistiques des entreprises	5
État des lieux en Europe	5
Études de cas transnationales et nationales	6
Recommandations et bonnes pratiques en matière de stratégies linguistiques des entreprises	12
Sitographie et ressources vidéo	14

L'économie des langues, un champ de recherche important et pourtant mal connu



DUCHENE Alexandre, HELLER Monica

Language in late capitalism: pride and profit

New York : Routledge, 2012, 270 p. (Routledge critical studies in multilingualism)

L'ouvrage s'intéresse à la façon dont nos idées sur la langue et l'identité, qui étaient habituellement conçues en termes nationaux et politiques comme des questions de droits et de citoyenneté, sont de plus en plus reformulées en des termes économiques comme une question de valeur ajoutée. Il fait valoir que ce changement de discours est lié aux caractéristiques spécifiques de la nouvelle économie mondialisée, dans ce qui peut être considéré comme le « capitalisme tardif ». En s'appuyant sur dix études de cas ethnographiques, il démontre les modes complexes dont les idéologies nationalistes plus anciennes qui investissent les langues en tant que source de fierté s'associent à des idéologies néolibérales plus récentes qui s'intéressent aux langues en tant que sources de profit.

SUISSE, CATALOGNE, CANADA, ETATS-UNIS



GAZZOLA Michèle (sous la direction de), WICKSTROM Bengt-Arne (sous la direction de)

The economics of language policy

London : MIT Press, à paraître en août 2016, 512 p.

Dans une ère de mondialisation, les questions liées à la diversité des langues ont des implications économiques et politiques. La mobilité professionnelle transnationale, le commerce, l'intégration sociale des migrants, la démocratie dans les pays multilingues et la compétitivité internationale des entreprises ont tous une dimension linguistique. Or la plupart des économistes n'incluent pas dans leurs recherches la langue en tant que variable. L'ouvrage montre que l'application des méthodes de recherche et des théories économiques rigoureuses apporte des éclairages précieux aux questions de politique linguistique. Les auteurs offrent des analyses théoriques et empiriques de sujets tels que l'impact de la diversité linguistique sur les résultats économiques, les conséquences du bilinguisme sur le bien-être individuel, le lien entre langue et identité nationale, etc. Leurs recherches s'appuient sur des données provenant notamment du Canada, de l'Inde, du Kazakhstan, de l'Indonésie et des régions de l'Amérique centrale, de l'Europe et de l'Afrique sub-saharienne. Les relations entre les variables linguistiques, l'inégalité et l'économie sont abordées sous différents points de vue, y compris l'économie, la sociolinguistique et la science politique.

CANADA, INDE, KAZAKHSTAN, INDONESIE, AFRIQUE SUB-SAHARIENNE, EUROPE, AMERIQUE CENTRALE



GINSBURGH Victor, MELITZ Jacques, TOUBAL Farid

Foreign language learning: an econometric analysis

Paris : CEPII, juillet 2015, n° 2015-13, 28 p., annexes, stat., bibliogr. (CEPII Working Paper)

<http://goo.gl/8hequG>

Les auteurs proposent une modélisation économétrique de l'apprentissage des langues étrangères qui s'étend à 13 langues importantes et 193 pays. Cette analyse s'appuie sur cinq facteurs : la population mondiale des locuteurs natifs de la langue d'origine, la population mondiale des locuteurs de la langue cible, la littératie, le commerce avec des locuteurs étrangers de la langue cible et la distance linguistique entre langue maternelle et langue cible. Les résultats montrent qu'une approche unifiée de l'apprentissage des langues, sans aucune attention à des langues spécifiques, est valable. La taille de la langue d'origine native à l'échelle mondiale influe également sur l'apprentissage des langues étrangères, mais d'une manière négative : plus une personne a une langue maternelle largement parlée dans le monde, moins elle a besoin d'apprendre une langue étrangère. Les distances linguistiques ont un effet négatif sur l'apprentissage. Le commerce international a une influence marquée. Il s'avère que l'apprentissage de l'anglais est soumis aux mêmes principes que l'apprentissage d'autres langues. L'évolution du commerce aura un effet profond sur l'anglais mais c'est une influence complexe.



GINSBURGH Victor (sous la direction de), WEBER Shlomo (sous la direction de)

The Palgrave handbook of economics and language

Basingstoke (Grande-Bretagne) : Palgrave Macmillan, 2016, XXIII + 748 p.

L'impact de la diversité linguistique sur les résultats économiques et les politiques publiques a été étudié non seulement par les économistes et autres spécialistes des sciences sociales à l'époque contemporaine, mais dès le 19^{ème} siècle par le géographe et naturaliste Alexander von Humboldt, qui a souligné l'importance de la langue dans le cadre de l'expérience culturelle. Cette interdépendance de la langue et de la culture se reflète dans les chapitres de l'ouvrage, qui ont été écrits par des économistes, des linguistes et des spécialistes des sciences politiques travaillant dans des universités aux États-Unis, en Australie, en Russie, en Israël et dans plusieurs pays européens. La première partie examine les concepts linguistiques qui forgent un terrain d'entente entre économistes, politologues, sociologues et linguistes ; elle introduit la notion de proximité linguistique largement utilisée tout au long de l'ouvrage. La seconde section évalue l'impact des langues sur les interactions du marché, notamment le commerce international, la protection des brevets et la migration. La troisième met l'accent sur le lien entre politiques linguistiques et développement économique, y compris l'analyse du développement régional en Asie, en Afrique, en Europe et en Russie. La dernière partie aborde les questions de mondialisation, de langues minoritaires et de protection des droits linguistiques dans les sociétés multilingues.

EUROPE, ASIE DU SUD, AFRIQUE SUBSAHARIENNE, RUSSIE



GRIN François

Plurilinguisme et multilinguisme au travail : le regard de l'économie des langues

Repères-DoRiF, 2013, 12, n° 4, n. p.

<http://goo.gl/5Um6zT>

Après une introduction sur l'idée que la maîtrise des langues étrangères par le personnel est un atout économique pour les entreprises, l'auteur propose un bref survol des discours récents sur les pratiques linguistiques des acteurs au travail, en expliquant pourquoi, quel que puisse être leur intérêt intrinsèque d'un point de vue sociolinguistique, ils ne nous disent pas grand-chose sur les questions économiques en cause. La section suivante est consacrée à un survol général de la perspective économique sur la valeur des langues et leur lien avec l'activité professionnelle. Puis l'auteur illustre cette perspective à l'aide de quelques résultats théoriques et empiriques issus d'un projet de recherche portant précisément sur cette mise en relation : le projet LEAP, « Langues étrangères dans l'activité professionnelle ». La dernière section évoque, en guise de conclusion, certains des prolongements nécessaires de la recherche, les nouveaux horizons de l'économie des langues et du multilinguisme et les conditions d'une coopération fructueuse entre sciences économiques et sciences du langage.



GRIN François, SFREDDO Claudio, VAILLANCOURT François

The economics of the multilingual workplace

New York : Routledge, 2013, 227 p., bibliogr. (Routledge studies in sociolinguistics)

L'ouvrage a pour objectif d'expliquer comment le multilinguisme au travail peut être appréhendé à travers le prisme de l'analyse économique. La première partie présente certains principes fondamentaux de la théorie économique et de l'économie de la langue. Elle analyse notamment des mesures des différentiels de revenus basés sur les langues, ce qui prouve la valeur des compétences linguistiques du point de vue de l'employeur. Le chapitre suivant propose d'inclure explicitement les compétences linguistiques comme déterminants des variables clés de l'économie, au même titre que la productivité, les coûts et les profits. Les auteurs conçoivent ainsi un modèle formel qui génère un ensemble de relations causales explicites entre les variables linguistiques et les variables économiques. Il est notamment question des stratégies de recrutement des entreprises. La dernière partie porte sur les implications en termes de politique linguistique et sur l'influence qu'exercent les entreprises sur les dynamiques linguistiques à un niveau macro.

M GRI



GRIN François

50 years of economics in language policy: critical assessment and priorities

Genève : Université de Genève/Observatoire Économie, langues formation, 2014, n° 13, 25 p., bibliogr. (ELF working paper)

<http://goo.gl/Wpl27D>

Après un premier chapitre introductif, l'auteur fait le point sur le développement progressif de l'économie des langues, en proposant une carte mentale du champ. Il a notamment pour objectif d'examiner le positionnement de l'économie des langues par rapport à la vaste entreprise, essentiellement interdisciplinaire, de mieux comprendre "les langues en société". Il cherche à démontrer que l'économie des langues devient pleinement elle-même lorsqu'elle jette des ponts entre les disciplines. Les disciplines concernées ne sont pas seulement l'économie et la sociolinguistique, mais également d'autres spécialités dans les sciences du langage (de la linguistique structurale à la traduction), la sociologie, les sciences politiques, la psychologie, les sciences de l'éducation, la géographie, les relations internationales, le droit et les sciences de la communication. L'auteur consacre le chapitre suivant à la question symétrique, qui est de démontrer que les disciplines linguistiques ont elles aussi souvent besoin de l'économie. En outre, l'économie de la langue, grâce à sa grande ouverture interdisciplinaire, offre un tremplin vers de nombreuses questions connexes, qui vont de l'intégration des migrants aux droits des minorités. Ceux-ci peuvent être considérés comme des opportunités à saisir et la dernière section traite des conditions à remplir pour que ces développements soient réalisables.



GRIN François

La valeur des langues dans l'activité professionnelle

Genève : Université de Genève/Observatoire Économie, langues formation, 2015, n° 17, 18 p., bibliogr. (ELF working paper)

<http://goo.gl/Wpl27D>

Cette contribution est consacrée à l'économie des langues, champ de recherche dans lequel la question de la valeur des langues dans l'activité professionnelle tient une place de choix. Après des remarques introductives, l'auteur propose une grille d'analyse générale qui permet de situer dans un cadre plus vaste – celui de la valeur – la question spécifique de la valeur des langues au travail, en posant le cadre conceptuel qui permet de la traiter. La section 3 porte sur l'estimation des différentiels de revenu du travail qui peuvent être attribués aux compétences linguistiques des individus, les données indiquant que les compétences linguistiques sont certainement à la source de primes salariales importantes. La section 4 traite de prolongements possibles de la question, telles que d'autres façons d'aborder la valorisation des compétences linguistiques sur le marché du travail et les taux de rendement sociaux, qui proposent une lecture de la rentabilité des compétences sur le plan de la collectivité constituée en État. La dernière section est consacrée à une discussion de ces résultats sous l'angle des politiques publiques, notamment des politiques linguistiques.

Besoins et pratiques linguistiques des entreprises

État des lieux en Europe



ARAUJO Luisa, DINIS DA COSTA Patricia, FLISI Sara, et al.

Languages and employability

Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne, 2015, 138 p., bibliogr., stat., annexes (JRC science and policy report)

<https://goo.gl/UsRshB>

Ce rapport s'intéresse aux compétences en langues étrangères des citoyens européens et présente de nouvelles conclusions sur la relation entre compétences en langues étrangères et probabilité d'avoir un emploi. Afin de fournir des éléments de recherche probants qui puissent alimenter les politiques initiées par l'Union européenne (UE), il passe en revue les études qui considèrent la connaissance des langues comme une forme de capital humain, présente des statistiques descriptives sur les connaissances linguistiques et cherche à savoir si cette connaissance est corrélée aux chances d'obtenir un emploi. En utilisant les données de l'Enquête sur l'éducation des adultes (EEA 2011), il indique combien de langues les adultes connaissent et leur niveau de compétence dans les deux langues les plus répandues au sein des 25 États membres. En outre, le rapport repère différentes relations entre les compétences linguistiques et l'emploi pour certaines langues spécifiquement – l'anglais, le français, l'allemand, le russe et l'espagnol - et pour certaines tranches d'âge (25-40 et 41-64). Les résultats montrent que la connaissance et la maîtrise des langues étrangères est un facteur important pour être embauché. Tel est le cas dans 17 États membres, bien que différentes tendances se dégagent entre les pays selon les langues, les niveaux de compétence et les tranches d'âge concernés.

PAYS DE L'UNION EUROPEENNE



CHANCELADE Carine, JANISSIN Patricia, GIRET Jean-François, et al.

Analyse des besoins des employeurs français au regard des compétences en langues vivantes étrangères: rapport d'enquêtes

Sèvres : CIEP, juin 2015, 61 p., bibliogr., annexes, stat.

<http://goo.gl/bOhjAT>

Ce rapport d'enquêtes constitue l'un des principaux résultats du [projet européen « Langues et employabilité »](#) (LEMP, 2014-2015). Il a pour objet de présenter et d'analyser les résultats d'enquêtes visant à identifier plus précisément les besoins des employeurs français au regard des compétences en langues étrangères. Sur la base de ce rapport, une campagne de sensibilisation sera mise en œuvre à l'attention des élèves de l'enseignement secondaire général et professionnel et de leurs parents, pour les guider dans leur choix des langues vivantes étudiées. Trois enquêtes ont été menées. La première repose sur les réponses de 801 entreprises à une enquête en ligne. Elle a été enrichie par des entretiens qualitatifs effectués auprès de 14 responsables d'entreprise. Enfin, une analyse de contenu a été réalisée sur près de 1 500 offres d'emploi publiées sur les sites internet de Pôle emploi et de l'Association pour l'emploi des cadres (Apec). Quels en sont les enseignements ? Tout d'abord, la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est un atout pour le recrutement et les opportunités de carrière. Promotion, mobilité, mais aussi rémunération sont les principaux effets des compétences linguistiques sur la carrière des salariés. Considérées comme une plus-value par la majorité des employeurs, ces compétences sont recherchées à l'oral comme à l'écrit et ce, à chaque niveau de l'entreprise, de l'ouvrier au dirigeant. Le rapport souligne qu'il est désormais fréquent que des entreprises organisent des formations linguistiques pour leur personnel afin d'améliorer la communication en interne et avec l'étranger. Enfin, si la maîtrise de l'anglais est plébiscitée par les entreprises, ce ne sont pas moins de 21 langues étrangères qui sont citées par les employeurs interrogés, et 22 langues mentionnées dans les offres d'emploi analysées. La nécessité d'une plus grande diversité linguistique apparaît donc primordiale. Une [synthèse](#), en plusieurs versions linguistiques, est disponible sur le site du CIEP.

FRANCE



EXTRA Guus (sous la direction de), YAGMUR Kutlay (sous la direction de)

L'Europe riche de ses langues : tendances des politiques et des pratiques du plurilinguisme en Europe

Paris : British Council, 2013, 277 p., bibliogr.

<http://goo.gl/gvZWGd>

Cette publication fait partie du projet *Language Rich Europe (LRE)*, cofinancé par la Commission européenne et initié par le *British Council*. L'étude met en lumière des politiques et pratiques dans l'ensemble des 24 pays/régions participants et révèle que de nombreuses recommandations de l'Union européenne et du Conseil de l'Europe sont respectées. Dans la seconde partie, une synthèse de quatre pages concerne l'enquête sur les stratégies linguistiques des entreprises, qui montre qu'un quart des entreprises ont mis en place une politique linguistique explicite et que la moitié d'entre elles prennent les langues en compte lors du recrutement de nouveaux salariés. Toutefois, 70 % ne tiennent pas de registre des compétences en langues de leur personnel et très peu tirent parti des programmes de l'UE pour l'apprentissage des langues. La troisième partie est consacrée aux profils nationaux et régionaux.

PAYS DE L'UNION EUROPEENNE, ALLEMAGNE, AUTRICHE, BOSNIE HERZEGOVINE, BULGARIE, DANEMARK, ESPAGNE, FRANCE, ESTONIE, GRECE, HONGRIE, ITALIE, LITUANIE, PAYS BAS, POLOGNE, PORTUGAL, ROUMANIE, ROYAUME UNI, SUISSE, UKRAINE

M 1.5 EXT



ICF International

BEADLE Shane, HUMBURG Martin, SMITH Richard, et al.

Study on foreign language proficiency and employability: final report

Bruxelles : Commission européenne, 2015, 132 p., stat.

<http://goo.gl/rkQpwZ>

Cette étude offre un panorama de la demande de maîtrise en langues étrangères sur le marché du travail des États membres de l'Union européenne. Cette demande varie selon les pays, les secteurs économiques et les emplois. L'étude montre comment les employeurs expriment leurs besoins en termes de langues étrangères dans les offres d'emploi en ligne. Elle analyse dans quelle mesure les compétences en langues étrangères offrent un avantage concurrentiel spécifique à la fois aux entreprises et aux personnes en recherche d'emploi. En se basant sur les conclusions tirées de l'analyse d'entretiens avec les employeurs, de la revue des offres d'emploi en ligne et d'une enquête employeur, l'étude formule des recommandations stratégiques adressées à la Commission européenne, aux gouvernements nationaux, aux employeurs et aux prestataires de formation en langues étrangères, qui concernent à la fois l'emploi, la formation tout au long de la vie et l'enseignement. Un [résumé français-anglais](#) de l'étude est disponible en ligne.

PAYS DE L'UNION EUROPEENNE

Études de cas transnationales et nationales



ANDRÉ Virginie

L'hégémonie de l'anglais en situation de travail : une contrainte inéluctable

In : *De l'idéologie monolingue à la doxa plurilingue : regards pluridisciplinaires*, ADAMI Hervé éd., ANDRE Virginie éd., Berne : Peter Lang, 2015, p. 91-131, bibliogr. (Transversales : langues, sociétés, cultures et apprentissages)

Dans le contexte de libéralisation des échanges, les entreprises en France n'échappent ni à la prédation économique ni à la domination de l'anglais. L'auteur tente de décrire l'immixtion de l'anglais dans le monde du travail en France, dans les grandes et les petites entreprises mondialisées ou en voie de l'être du secteur privé mais aussi dans le secteur public, notamment dans l'enseignement supérieur. Elle analyse la façon dont cette immixtion se produit, quels relais mais aussi quelles résistances elle rencontre. Elle analyse les implications sociales et ergonomiques de cette domination qui s'étend dans les entreprises, en particulier les conséquences en termes d'insécurité langagière en situation de travail, de souffrance au travail et d'inégalités dans l'accès à l'emploi.

FRANCE



ARCAND Alan

Le Canada, le bilinguisme et le commerce : rapport

Ottawa : Conference Board du Canada, juin 2013, 40 p.

<http://goo.gl/2bQH3M>

Le bilinguisme stimule le commerce et, en retour, la prospérité, puisque la connaissance de plusieurs langues multiplie le nombre de partenaires commerciaux potentiels. Cette étude empirique conforte l'analyse selon laquelle la connaissance du français au Canada bilingue stimule le commerce avec les pays francophones. En prenant comme exemple l'année 2011, l'étude détermine que la connaissance du français au Canada bilingue a fait augmenter les exportations de 1,7 milliard de dollars US et les importations de 7,2 milliards. La connaissance du français au Canada bilingue a fait croître le commerce bilatéral de 3,5 milliards de dollars US en moyenne en 2011. L'étude montre ainsi que le bilinguisme présente aussi des avantages d'intérêt public. La connaissance généralisée du français au Nouveau-Brunswick et au Québec stimule le commerce entre ces provinces et les pays francophones. Ainsi, le coup d'accélérateur donné au commerce bilatéral permet aux Canadiens de profiter du statut bilingue de leur pays.

CANADA



BERTHOUD Anne-Claude éd., GRIN François éd., LÜDI Georges éd.

Exploring the dynamics of multilingualism: the Dylan project

Amsterdam : John Benjamins, 2013, 440 p., bibliogr., index (Multilingualism and diversity management)

Tous les organismes, y compris les institutions politiques de l'Union européenne, les universités et les entreprises du secteur privé doivent relever de nombreux défis liés au fait qu'ils agissent dans un environnement multilingue. Cela suppose notamment de faire le meilleur usage possible des répertoires linguistiques variés des locuteurs. Issues du [projet de recherche européen DYLAN](#), les contributions examinent comment ces répertoires se développent, évoluent et comment les acteurs adaptent habilement l'utilisation de leurs répertoires à différents objectifs et contextes. Ces différentes stratégies sont également analysées en fonction de leur capacité à assurer une communication efficace et équitable dans une Europe multilingue. Une observation attentive des pratiques multilingues des acteurs révèle des stratégies communicationnelles finement réglées, qui s'appuient sur un large éventail de langues, y compris les langues nationales, les langues minoritaires et les langues véhiculaires.

DANEMARK, ALLEMAGNE, SUISSE, FRANCE, ECOSSE, GRANDE BRETAGNE, FINLANDE, ROUMANIE, ITALIE

L 1 BER



British Council

Languages for the future: which languages the UK needs most and why ?

London : British Council, 2013, 48 p.

<http://goo.gl/DgH9PP>

Après avoir fait le constat de la faiblesse des compétences linguistiques au Royaume-Uni du fait que l'anglais est une langue de communication internationale, ce rapport vise à fournir une analyse stratégique des besoins linguistiques à long terme du Royaume-Uni. Il dresse un classement des dix langues (espagnol, arabe, français, mandarin chinois, allemand, portugais, italien, russe, turc, japonais) qui seront d'une importance cruciale pour la prospérité, la sécurité et l'influence de la Grande-Bretagne dans le monde pour les années à venir. Cette analyse est basée sur des indicateurs économiques (exportations, marchés émergents, besoins linguistiques des entreprises...), géopolitiques (priorités diplomatiques et de sécurité), culturels (intérêts linguistiques de la population, destinations touristiques, prédominance des différentes langues sur Internet) et éducatifs.

ROYAUME UNI



CALLAHAN Rebecca M. éd., GANDARA Patricia C. éd.

The bilingual advantage: language literacy and the US labor market

Bristol : Multilingual Matters, 2014, 304 p., bibliogr. (Bilingual education and bilingualism)

L'ouvrage réunit des contributeurs de différentes disciplines (sciences de l'éducation, économie, sociologie, anthropologie et linguistique) pour examiner les avantages économiques du bilinguisme sur le marché du travail aux États-Unis. Pour aller à l'encontre des recherches antérieures qui ne donnaient aucun avantage au bilinguisme, les auteurs font appel à des approches méthodologiques et des données nouvelles afin d'examiner les caractéristiques économiques du bilinguisme pour la nouvelle génération de bilingues qui intègrent un marché du travail à dominante numérique. Les auteurs s'intéressent aussi à la façon de mieux mesurer le bilinguisme et la bilittératie.

ÉTATS-UNIS

L 1 CAL



CHEN Selina, BREIVIK Anne

Lost for words: the need for languages in UK diplomacy and security

London : British Academy, novembre 2013, 86 p.

<http://goo.gl/tErsPv>

Ce rapport constitue une enquête sur les capacités linguistiques actuelles du gouvernement dans les domaines de la diplomatie, des relations internationales et de la sécurité. En 2013 un processus formel de consultation a eu lieu avec les ministères et les organismes gouvernementaux, les établissements d'enseignement supérieur, les prestataires de formation linguistique et des experts, afin d'obtenir un aperçu des compétences linguistiques présentes au sein du gouvernement. S'appuyant sur des entretiens informels et une recherche documentaire approfondie, le rapport identifie et analyse les défis à relever pour renforcer les capacités linguistiques dans tous les ministères et adresse des recommandations sur la façon de combler le déficit.

ROYAUME UNI, ÉTATS-UNIS



DENEIRE Marc, LAMONNIER Jean-Pierre, PRIESTLEY Thierry, et al.

Langues et travail : perspectives syndicales : dossier

Mélanges CRAPEL, 2015, n° 36, p. 1-124, bibliogr.

<http://goo.gl/Mv7rqx>

Ce dossier rend compte d'une problématique émergente dans le monde syndical, celle de l'utilisation des langues au travail, et particulièrement de l'anglais dans le cadre de la mondialisation. Il regroupe les interventions de participants à la journée d'étude organisée à Nancy en septembre 2014. Marc Deneire, universitaire, rappelle quelques concepts fondamentaux tels que l'importance de la langue en tant qu'outil de socialisation, d'épanouissement personnel et de reconnaissance, mais aussi en tant qu'instrument de pouvoir. Cette dimension place le monde syndical devant de nouveaux défis pour lesquels il semble peu armé. Thierry Priestley, juriste et inspecteur honoraire du travail, fait le point sur les droits linguistiques existants, sur leur évolution et sur les probables et souhaitables développements futurs. Jean-Pierre Lamonnier, responsable de la commission au plurilinguisme du syndicat CFE-CGC, explique en quoi et pourquoi les questions linguistiques constituent un objet syndical ; il résume les actions menées au cours des dernières années et celles en cours. Enfin, Bernard Salengro, médecin du travail et psychiatre, souligne l'importance des questions linguistiques dans le cadre de ses études sur le stress et le mal-être au travail.

FRANCE



DGLFLF : Délégation générale à la langue française et aux langues de France

TRUCHOT Claude

Quelles langues parle-t-on dans les entreprises en France ? Les langues au travail dans les entreprises internationales

Toulouse : Privat, Paris : DGLFLF, octobre 2015, 170 p., bibliogr.

<http://goo.gl/47FxRG>

Le titre rappelle que le monde du travail n'échappe pas à la question des langues. Le contexte international dans lequel s'insèrent les entreprises françaises depuis une vingtaine d'années l'atteste, qu'il s'agisse de la place du français, langue nationale et langue du travail, ou de la tendance au « tout anglais » dans les échanges internationaux. La publication traite de la question des langues dans les entreprises internationales, des pratiques linguistiques et du choix des langues dans huit groupes français multinationaux et leurs filiales étrangères, de l'anglicisation des entreprises, des droits linguistiques au travail et de la gestion des langues.

FRANCE



GHISLA Gianni coord., LÜDI Georges coord.

L'apprentissage des langues dans la formation professionnelle

Babylonia, 2013, n° 2, p. 2-77, bibliogr.

<http://goo.gl/v0Rp3T>

Le numéro traite de l'apprentissage des langues dans le monde du travail et dans la formation professionnelle des jeunes. Les articles abordent cette question sous trois angles : le monde du travail, le monde politique et celui de la didactique. Il y est notamment question de l'anglais comme *lingua franca* et/ou du multilinguisme, des besoins des entreprises en compétences linguistiques, de l'impact des langues sur la mobilité et de l'enseignement bilingue dans les établissements de formation professionnelle.

SUISSE



LEJOT Eve

Pratiques plurilingues en milieu professionnel international : entre politiques linguistiques et usages effectifs

Berlin : Peter Lang, 2015, 396 p. (Langue, multilinguisme et changement social)

L'ouvrage reprend les travaux de recherche menés dans le cadre d'un doctorat sur les pratiques linguistiques en milieu professionnel, en croisant les perspectives allemande et française. L'auteure y analyse les pratiques langagières plurilingues d'une entreprise aéronautique et d'une organisation internationale. Elle dresse un état des lieux des politiques linguistiques européennes et nationales et offre un aperçu des travaux de recherche menés dans les milieux professionnels multilingues. Elle identifie les situations liées à certaines pratiques plurilingues en milieu professionnel et repère les rôles des salariés selon le vecteur de communication choisi. Ses recherches ont pour résultat de montrer que le discours officiel qui enjoint d'utiliser l'anglais laisse, en fait, de la place aux échanges multilingues lors de différentes activités quotidiennes. Les propos de conclusion, de nature didactique, invitent les formateurs et les responsables d'enseignement des langues à prendre en compte cette réalité et à adapter leurs approches pédagogiques.

FRANCE, ALLEMAGNE

M LEJ



MATTIODA Maria Margherita coord.

Le plurilinguisme en entreprise : un défi pour demain*Synergies Italie*, 2013, n° 9, 190 p.<http://goo.gl/5t76ns>

Le numéro traite du plurilinguisme en entreprise, une thématique qui s'inscrit dans le projet de recherche plus large « Plurilinguisme et monde du travail », lancé fin 2010 par le *Centro di Documentazione e Ricerca per la Didattica della lingua francese (DORIF)*. Le titre du numéro reprend celui d'une journée d'étude proposée par l'Université de Turin (18 octobre 2011). Elle visait à élargir l'emploi de la notion de plurilinguisme au champ de la culture d'entreprise où la suprématie de la langue anglaise est de plus en plus évidente. La réflexion a surtout porté sur le rôle du français comme langue professionnelle et langue de communication internationale afin de délimiter la place de cette langue par rapport aux autres langues véhiculaires dans le domaine des petites et moyennes entreprises. Ce numéro rend compte du dialogue entre le monde de l'entreprise et l'université.

FRANCE, POLOGNE, ITALIE, SUISSE



NARCY-COMBES Marie-Françoise (sous la direction de), SALAÜN Marie (sous la direction de)

Plurilinguisme(s) et entreprise : enjeux didactiques*Les cahiers de l'Acedle*, décembre 2014, vol. 11, n° 2, 224 p.<http://goo.gl/2DgrZW>

Faisant suite à une journée d'étude à l'Université de Nantes (novembre 2013), ce numéro se propose de contribuer à la réflexion commune sur les enjeux socioculturels, politiques et économiques du plurilinguisme et sur les pistes didactiques pour la formation des futurs cadres, et en amont, pour la formation de formateurs capables de prendre en compte ces nouvelles données. Deux auteurs proposent un état des lieux et une analyse des situations plurilingues et pluriculturelles observées en entreprise ; ils aboutissent à des recommandations concernant la prise en compte de ces facteurs dans les formations en langues en entreprise. Deux autres se penchent sur la possibilité de développement de compétences aujourd'hui ignorées par les entreprises et qui pourtant représentent une richesse linguistique et culturelle potentielle qu'elles auraient tout intérêt à prendre en compte. L'un d'eux s'interroge sur la possibilité de favoriser le développement d'une compétence d'intercompréhension en communication écrite dans le cadre d'une grande entreprise, grâce à l'utilisation des réseaux sociaux dédiés. A partir des différences linguistiques et culturelles identifiées dans des documents juridiques, les auteurs du dernier article proposent une approche contrastive et plurilingue des contrats de travail français et italiens, dans le but d'identifier les différences sur le plan de la langue-culture, de façon à faciliter les échanges entre les pays grâce à une meilleure compréhension des différences.

FRANCE, ITALIE, NOUVELLE-CALEDONIE, EUROPE



TIETZE Susanne, HOLDEN Nigel, BARNER-RASMUSSEN Wilhelm

Language use in multinational corporations: the role of special languages and corporate idiolectsIn : *The Palgrave handbook of economics and language*, GINSBURGH V. éd., WEBER S. éd., London : Palgrave Macmillan UK, 2016, p. 312-341, bibliogr.

Le capital de communication professionnelle transnationale des multinationales inclut les langues nationales (l'anglais, le finlandais, l'allemand etc.), des langues spécifiques (les vocabulaires professionnels développés sur le lieu de travail) ainsi que des applications linguistiques spécifiques au contexte, quand les discours spécialisés se mêlent aux langues nationales dans des contextes d'utilisation uniques. Les auteurs rendent compte de leurs recherches menées auprès des multinationales de Manchester et en particulier chez Novo Nordisk, où des groupes de facilitateurs d'entreprise multilingues ont fourni le liant linguistique et culturel pour rapprocher le personnel, à travers une nouvelle pratique linguistique fondée sur l'anglais. Celle-ci a incarné le solide management danois et les valeurs culturelles, tout en fournissant le vocabulaire et les concepts pour redéfinir et changer les pratiques de gouvernance dans toute l'entreprise.

ANGLETERRE



TINSLEY Teresa

Languages: the state of the nation: demand and supply of language skills in the UK

London : British Academy, février 2013, 193 p., bibliogr.

<http://goo.gl/bG13a0>

Le rapport propose un état des lieux de l'utilisation des langues étrangères et des déficits en langues au Royaume-Uni, afin d'identifier les priorités d'action pour y remédier. Il comporte une enquête auprès des employeurs du Royaume-Uni et consacre un chapitre entier à la demande de compétences linguistiques. Il présente une perspective longitudinale sur l'offre du Royaume-Uni en diplômés ayant des compétences élevées en langues sur le marché du travail et les besoins stratégiques émergents. Il met en évidence un cercle vicieux du monolinguisme, qui à son tour provoque une défaillance du marché dans l'offre et la demande de linguistes qualifiés dans tous les secteurs de l'économie britannique. Il énonce le besoin stratégique de diversifier davantage, plutôt que de remplacer, l'offre de langues existante et souligne la nécessité de cours de langues plus appliqués et à l'approche plus inclusive à tous les niveaux.

ROYAUME UNI



TRUCHOT Claude

Émergence de revendications linguistiques au travail : histoire et enseignements d'un conflit*Les Cahiers du GEPE*, 2015, n° 7, [n.p.]<http://goo.gl/3jw5Mf>

Les entreprises qui s'intègrent dans un contexte international sont nécessairement confrontées à des questions de langues. Les observations réalisées montrent qu'elles les traitent en général de manière empirique, le plus souvent en ayant recours à l'usage de l'anglais, fréquemment imposé. Ce mode de traitement affecte les conditions de travail et engendre des conflits. L'auteur analyse un cas de figure devenu emblématique, celui d'une filiale du groupe américain *General Electric*. Il reconstitue l'histoire du conflit tel qu'il est transmis dans la mémoire de l'entreprise et au travers des discours institutionnels qu'il a générés. Il montre comment s'est construite l'action syndicale face à un processus d'anglicisation, comment s'est dénoué ce conflit, par le recours à la justice d'abord, puis par un accord auquel finalement direction et représentants des salariés ont abouti. Il tente de comprendre les motivations de l'entreprise qui restent en grande partie opaques. Il examine les difficultés qu'il y a à construire une action syndicale et à formuler des revendications sur des questions de langues. Il s'interroge enfin sur ce que peut représenter la notion de « droits linguistiques » dans un contexte où le « droit à la langue » est intimement lié aux droits sociaux et au droit du travail.

FRANCE



Venice international university

The economics of language policy: Venice international university: San Servolo, 26-27 juillet 2013

Munich : CESifo, juillet 2013, n. p.

<http://goo.gl/A2uYvr>

Cette conférence, dédiée au versant économique de la politique linguistique, propose presque l'intégralité des contributions en ligne, notamment : l'économie politique de la diversité linguistique en Inde, la distribution des bénéfices et des coûts de la politique linguistique officielle fédérale du Canada, le bilinguisme et la performance économique, la valeur économique d'un bilinguisme réciproque, l'anglais comme *lingua franca* et la valeur économique des autres langues : le case de la langue de travail sur le marché de l'emploi à Montréal, l'essor de l'anglais, l'impact d'une langue native commune sur le marché international, la théorie économique et les langues minoritaires, et l'influence de la maîtrise d'une langue étrangère sur la mobilité des jeunes au sein de l'Union européenne.

INDE, CANADA, AFRIQUE SUBSAHARIENNE, PAYS DE L'UNION EUROPEENNE



ZAPPACOSTA Dionino

Embauche et compétences linguistiques : le point de vue de l'entreprise

Repères DoRiF, 2013, 12, n° 4, n. p.

<http://goo.gl/mORsjW>

L'objectif de cette analyse menée en Italie est d'évaluer l'importance accordée par les recruteurs aux compétences linguistiques des candidats à l'insertion sur le marché du travail, à partir des prérequis qu'ils expriment dans les annonces d'emploi. L'étude a été conduite sur un échantillon de profils de candidats publiés par des entreprises nationales et internationales, qui opèrent aussi bien en Italie qu'au niveau international. Le corpus analysé se compose de 111 offres d'emploi publiées sur le portail interuniversitaire SOUL. Les paramètres pris en considération pour l'analyse sont 1) la présence ou non d'une demande de compétence linguistique, 2) les caractéristiques des entreprises et 3) la formulation et la spécification des compétences linguistiques requises. Une analyse quantitative et qualitative de la nature des demandes formulées par les employeurs potentiels permet d'observer qu'il n'y a pas de véritable expression précise, de la part des recruteurs, des compétences et des différents niveaux de connaissance linguistique qu'ils demandent au candidat et, par conséquent, des besoins linguistiques qu'ils associent au profil d'emploi.

ITALIE

Recommandations et bonnes pratiques en matière de stratégies linguistiques des entreprises



CANALE Odile coord., EXTRAMIANA Claire coord.

Bonnes pratiques linguistiques dans les entreprises

Québec : Office québécois de la langue française ; Paris : Délégation générale de la langue française et aux langues de France, 2013, 66 p.

<http://goo.gl/njnLnl>

Le contexte international dans lequel de nombreuses entreprises françaises et québécoises s'insèrent a fait surgir avec plus d'acuité le problème des langues dans les entreprises. Ce document est un corpus de bonnes pratiques linguistiques concernant l'usage de la langue française dans les entreprises. Il a été conçu pour que les acteurs d'une entreprise puissent s'y référer, les mettre en œuvre ou en demander la mise en œuvre. Ce corpus se réfère à des exemples concrets, des recommandations qui rapprochent les exigences de compétitivité économique et de cohésion sociale des entreprises. Il est organisé en plusieurs parties : l'intégration des questions linguistiques dans la gestion courante de l'entreprise ; la gestion des compétences linguistiques au sein de l'entreprise ; la mise en place d'une communication interne et externe adaptée ; l'usage de la traduction et des outils de traitement des langues. Il existe une version française et synthétique du document publiée en 2015 : "[Guide des bonnes pratiques linguistiques dans les entreprises](#)".

FRANCE, QUÉBEC

M BON



Commission européenne

Report on language management strategies and best practice in European SMEs: the PIMLICO Project

Bruxelles : Commission européenne, 2011, 133 p.

<http://goo.gl/gMpS1G>

Le rapport PIMLICO s'attache à recenser et à décrire les modèles de meilleure pratique dans 40 PME européennes, sélectionnées pour l'importance de leur croissance commerciale, fruit de la formulation et du recours à des stratégies de gestion des langues. Le rapport établit également le bilan d'une gamme d'organismes et de réseaux de soutien linguistique présents à divers niveaux dans les 27 pays de l'Union Européenne : supranational, national, régional et local.

PAYS DE L'UNION EUROPEENNE



Commission européenne

Les langues au service de l'emploi : fournir des compétences communicationnelles et multilingues pour le marché du travail

Bruxelles : Commission européenne, 2011, 43 p.

<http://goo.gl/wd43IY>

Ce rapport présente les résultats du groupe « Les langues au service de l'emploi » que la Commission a mis en place dans le cadre de la stratégie « Éducation et formation 2020 » suivant la méthode ouverte de coordination (MOC). Le groupe a collecté, analysé et examiné des exemples de bonnes pratiques, des études et des développements de politiques éducatives et des défis stratégiques dans les pays participants à l'échelon européen. Il émet des recommandations stratégiques pouvant entraîner une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de compétences linguistiques et communicationnelles sur le marché du travail européen. Les experts du groupe de travail préconisent de diffuser de nouvelles méthodes d'enseignement des langues qui soient davantage centrées sur l'apprenant et mieux appliquées aux contextes professionnels. Ils s'intéressent aussi à la formation des enseignants, à la mobilité des apprenants, à la validation des compétences et au dialogue entre le monde des affaires et l'enseignement.

N 2 LAN



Conseil de l'Union européenne

Conclusions du Conseil sur les compétences linguistiques visant à améliorer la mobilité

Strasbourg : Conseil de l'Union européenne, 2011, 7 p.

<http://goo.gl/J9283L>

Alors que la libre circulation des travailleurs au sein du marché unique de l'UE peut contribuer à réduire l'inadéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail, la mobilité à des fins d'éducation et de formation et à des fins professionnelles reste fortement entravée par la connaissance limitée de langues étrangères. Le Conseil de l'Union européenne réaffirme que la coopération européenne joue un rôle utile dans l'identification des compétences linguistiques qu'il convient de développer, ainsi que des méthodes les plus efficaces et des conditions les plus favorables pour ce faire. Le Conseil adresse ses recommandations aux États membres et à la Commission.



Gobierno de Navarra. Servicio Navarro de empleo

Politiques des langues et de la formation : les bonnes pratiques pour l'employabilité et la compétitivité : une perspective européenne

Pamplona : Lilama, septembre 2011, 126 p.

<http://goo.gl/tZNhLB>

Le réseau LILAMA a pour mission de devenir une plateforme d'apprentissage commune pour l'échange et la diffusion de lignes directrices et de recommandations sur les bonnes pratiques et les politiques linguistiques, afin de concevoir et de mettre en œuvre des politiques qui prennent en compte les besoins du marché du travail. Ce guide des bonnes pratiques est le fruit du travail mené par l'observatoire des bonnes pratiques du réseau LILAMA. Il fournit des indications pratiques qui peuvent aider les décideurs de l'Union européenne à concevoir de véritables programmes et politiques de formation en langues, en s'inspirant des meilleurs éléments des 50 bonnes pratiques qui ont été observées au niveau international par le réseau LILAMA. Ces bonnes pratiques ont été identifiées et validées suivant une méthode approfondie décrite dans la deuxième partie du guide et se présentent sous la forme d'une fiche pour chaque bonne pratique, avec des informations clés sur la qualité et la transférabilité.

PAYS DE L'UNION EUROPEENNE



HAGEN Stephen

Guide linguistique à l'intention des entreprises européennes : communiquer efficacement dans le cadre de vos échanges internationaux

Bruxelles : Commission européenne. Direction générale de l'éducation et de la culture, 2011, 34 p.

<http://goo.gl/5X3oEY>

Ce guide a pour objectif d'aider les entreprises à résoudre leurs problèmes de langue et de communication. Il apporte des conseils sur la manière d'aborder les questions linguistiques et interculturelles qui se posent au quotidien dans les entreprises internationales. Il permet de mettre au point une stratégie destinée à résoudre les problèmes de communication pouvant survenir sur de nouveaux marchés ou des marchés en expansion. Il reprend de nombreux exemples des meilleures stratégies de gestion linguistique recensées par l'enquête PIMLICO.

Sitographie et ressources vidéo

CELAN : Language Strategies for Competitiveness and Employability (Réseau pour la compétitivité et l'emploi par des stratégies linguistiques)

Ce réseau est issu de la Plateforme des entreprises pour la promotion du multilinguisme, initiative lancée par la Commission européenne en septembre 2009, afin de mieux prendre conscience de l'importance des langues pour l'économie et le monde des affaires. Le projet CELAN a pour but de faciliter le dialogue dans le domaine des langues entre les acteurs économiques et les professionnels des langues. Il est à l'origine de plusieurs rapports, dont celui sur [les besoins linguistiques des entreprises en Europe](#), et un autre sur les caractéristiques de [l'industrie des langues](#). Il propose un [Vademecum](#) et une [application pour l'analyse des besoins linguistiques](#), qui permet aux professionnels d'identifier leurs besoins linguistiques, de les comparer avec les bonnes pratiques existantes et d'accéder à des ressources linguistiques dans le secteur des langues.

<http://www.celan-platform.eu>

Communication et mondialisation : les limites du tout-anglais : colloque international pluridisciplinaire, mercredi 24 novembre 2012, Paris, CNRS

Aujourd'hui l'on revient sur l'idée d'une langue commune universelle (*global English*), y compris dans le monde anglo-saxon où le modèle du tout-anglais est remis en question. Le colloque explique ce renversement de perspective sous quatre angles : mythe et réalité d'une *lingua franca* et économie des langues - les enjeux du cyberspace multilingue - la communication scientifique à l'épreuve du multilinguisme - la traduction, langue de la mondialisation. Les 18 vidéos des différentes interventions sont consultables en ligne.

http://webcast.in2p3.fr/events-communication_et_mondialisation

Le français au travail

Fruit de la collaboration linguistique entre la France et le Québec, ce portail créé par la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) et par l'Office québécois de la langue française (OQLF), recense des bonnes pratiques et des ressources pour l'usage du français comme langue de travail. Il propose en particulier un [outil d'auto-évaluation](#) interactif et personnalisé pour évaluer en ligne les pratiques des entreprises, que l'on soit salarié ou employeur. Cet instrument vise à mieux comprendre les enjeux linguistiques dans l'entreprise tout en suscitant la réflexion et en apportant des conseils pratiques.

<http://www.francaisautravail.org/>

LINCQ : Languages in corporate quality / Les langues, un indicateur de qualité de l'entreprise

Le projet LINCQ (2012-2013) du Centre européen pour les langues vivantes (CELV) a eu pour objectif d'élaborer des outils et des ressources conçus pour sensibiliser le monde des affaires aux innovations dans le développement et l'évaluation des compétences linguistiques. Il s'est agi d'améliorer la reconnaissance par l'entreprise des systèmes d'évaluation de la compétence linguistique et de fournir des lignes directrices pour soutenir l'intégration de la maîtrise des langues dans les programmes qualité des entreprises.

<http://www.ecml.at/ECML-Programme/Programme2012-2015/LINCQ/tabid/1835/language/fr-FR/Default.aspx>

More languages more options

Post-Primary Languages Initiative est une agence du ministère irlandais de l'éducation et des compétences qui fournit une expertise pour l'enseignement des langues en Irlande au-delà du niveau primaire et qui promeut le multilinguisme. L'agence propose sept vidéos en langue anglaise de professionnels issus de secteurs différents (dont les sciences, l'éducation, les arts et le sport), qui témoignent de la valeur professionnelle que représentent les compétences linguistiques.

<http://languagesinitiative.ie/more-languages-more-options>

Nos ressources documentaires

Veille et ressources documentaires

Lettre d'information mensuelle qui présente les nouveaux produits documentaires : revue documentaire, lettre d'information, focus (sélection de ressources documentaires d'actualité) et les actualités du CRID

Pour s'y abonner : <http://www.ciep.fr/lettres-information/infolettre-veille-et-ressources-documentaires>

Autres ressources documentaires

Courriel européen des langues

Lettre d'information en ligne publiée trois fois par an, le *Courriel* a pour objectif de faire connaître les recherches et publications du Conseil de l'Europe en matière de politique des langues, notamment celles du Centre européen pour les langues vivantes du Conseil de l'Europe, ainsi que les programmes et initiatives de la Commission européenne dans ce domaine. Il propose outils, références et réflexions aux différents acteurs de l'enseignement des langues.

<http://www.ciep.fr/courriel-europeen-langues>

Focus : ressources documentaires d'actualité

Le numérique pour l'apprentissage des langues : outils, modalités, expérimentations (avril 2016)

<http://goo.gl/AnF5gG>

Bi/Plurilinguisme et enseignement bilingue : quels enjeux (mars 2016)

<http://goo.gl/lnE8DY>

Ressources pour se préparer aux diplômes DELF-DALF (janvier 2016)

<http://goo.gl/HDOioB>

Évaluation dans l'enseignement/apprentissage des langues (décembre 2015)

<http://goo.gl/gpXXcy>

Le français sur objectif(s) spécifique(s) (novembre 2015)

<http://goo.gl/5OrOfm>

Le centre de ressources et d'ingénierie documentaires

- ▶ Il est ouvert aux étudiants, enseignants et chercheurs du mercredi au vendredi de 9h à 18h sur rendez-vous.
- ▶ Téléphone : 33 (0)1 45 07 60 84
- ▶ Courriel : crid@ciep.fr
- ▶ Suivez-nous sur twitter : https://twitter.com/Ciep_Crid

Créé en 1945, établissement public national depuis 1987, le CIEP est l'opérateur public de référence du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et le principal partenaire du ministère des affaires étrangères et du développement international pour la langue française. Il contribue à la réflexion dans le domaine de la coopération internationale en éducation et s'appuie, pour conduire ses actions, sur un réseau d'experts et de partenaires nationaux et internationaux, ainsi que sur le savoir-faire d'une équipe de 250 personnes. Il est l'opérateur public de référence en charge de la coopération internationale en éducation, au cœur de partenariats français et étrangers. Il comprend deux pôles d'activités, l'éducation (enseignement général, supérieur et professionnel, reconnaissance des diplômes) et les langues (langue française, évaluation et certifications en français, langues étrangères et mobilité). C'est également un espace d'information et de réflexion et un lieu d'accueil de séminaires et de conférences internationales.